

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA



**O CONTEÚDO DO TRABALHO E O BURNOUT EM EMPREGADAS POR
TURNOS: O PAPEL DO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA.**

Joana Coxo Fernandes

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2016

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA



**O CONTEÚDO DO TRABALHO E O BURNOUT EM EMPREGADAS POR
TURNOS: O PAPEL DO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA.**

Joana Coxo Fernandes

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Dissertação orientada pela Prof^a. Maria José Chambel

Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2016

Índice Geral

Resumo / Abstract	1
Introdução	2
Trabalho por Turnos	4
Conflito-trabalho família	6
<i>Burnout</i>	7
Características do trabalho	8
Método	10
Procedimento e Amostra	10
Medidas	11
Resultados	12
Análise Factorial Confirmatória	12
Valores médios e correlações entre as variáveis estudadas	13
Modelo de Equações Estruturais	14
Discussão	15
Limitações	15
Implicações Práticas	16
Sugestões para investigação futuras	16
Referências Bibliográficas	17

Resumo

Este estudo teve por objetivo avaliar se a relação do *burnout* com as características de trabalho, nomeadamente com o excesso de trabalho e a autonomia, é mediada pelo conflito trabalho-família (CTF), numa população feminina de trabalhadores por turnos. A amostra foi constituída por 480 trabalhadoras de turnos rotativos (entre as 9h e as 24h) em lojas de comércio. Neste estudo encontrou-se uma relação positivamente significativa entre as variáveis que vai de acordo com a literatura. No entanto, este efeito não se verificou no que diz respeito à variável de controlo/autonomia que mostrou ter pouco significado nesta investigação.

Palavras-chave: Características do Trabalho; Conflito Trabalho-Família; Trabalhadores por turnos; *Burnout*

Abstract

This study was conducted to evaluate the burnout relationship with the characteristics of work, particularly with overwork and autonomy, is mediated by work-family conflict (CTF), in a female population of shift workers. The sample consisted of 480 workers in rotating shifts (between 9h and 24h) in commerce stores. In this study we found a significant positive relationship between the variables that are related to the literature. However, this effect was not observed with regard to the variable autonomy which was shown to have little significance in this study.

Key-words: Job Characteristics; Work-Family Conflict; Shift Workers; Burnout

Introdução

Ao longo dos anos têm ocorrido várias mudanças na estrutura familiar tradicional (Peeters, Montgomery, Bakker & Schaufeli, 2005). Um exemplo disto é o aumento da participação da mulher no mercado de trabalho. Isto faz com que existam cada vez mais famílias com dois salários e que as mulheres tenham cada vez mais responsabilidades de trabalho acrescidas às responsabilidades familiares (Carvalho & Chambel, 2016). Consequentemente também os homens têm mais exigências no que diz respeito ao envolvimento nas tarefas familiares (Allen, et al., 2000; Premeaux, Adkins, & Mossholder, 2007 citado por Carvalho & Chambel, 2016). Outro exemplo de mudança na estrutura familiar tradicional é estas serem cada vez mais complexas e diversificadas, como com o aumento do número de divórcios e consequente aumento de famílias monoparentais (Allen, 2001; Grzywacz & Marks, 2000 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). A estas mudanças acresce ainda a diminuição da taxa de natalidade e também o aumento da esperança média de vida o que faz com que as famílias tenham de conciliar o cuidar dos parentes idosos e o cuidar dos filhos (Bailyn, Drago, & Kochan, 2001 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). Também as mudanças tecnológicas (ex. telemóveis e computadores portáteis) trouxeram consequências para a dinâmica familiar uma vez que permitem as tarefas de trabalho serem realizadas nos mais variados locais (Peeters et al., 2005), nomeadamente em casa junto da família. O avanço da tecnologia também traz um impacto para as organizações que, com a crescente globalização dos mercados, colocam nos trabalhadores cada vez mais exigências levando ao aumento da carga horária dos trabalhadores (Poelmans, Odle-Dusseau & Beham, 2009 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). Por fim uma outra mudança que também pode alterar a dinâmica familiar é o aumento da diversidade de horários de trabalho, nomeadamente os trabalhadores por turnos (Fenwick & Tausing, 2001).

Desta forma, as diversas mudanças fizeram com que as barreiras entre o trabalho e a vida familiar se tornassem turvas o que significou para muitos trabalhadores a ocorrência de uma interferência ou um conflito entre o seu trabalho e as suas vidas fora do trabalho (Hill, Miller, Weiner, & Colihan, 1998 citado por Peeters, et al., 2005). E, apesar de a família ter vindo a sofrer mudanças estruturais e funcionais significantes, se estas não foram acompanhadas por iguais mudanças nas políticas corporativas faz com que o potencial para conflito e stresse aumente devido à dificuldade dos trabalhadores em equilibrar as exigências do trabalho com as responsabilidades familiares (Burden & Googins, 1987; Greenhaus & Beutell, 1985; Shellen-barger, 1991; Shinn, Wong, Simko, & Ortiz-Torres, 1989 citado por Thomas & Ganster, 1995).

Olhando para o caso de Portugal especificamente, também este tem tido mudanças que fazem com que a análise da interface trabalho-família seja cada vez mais relevante (Carvalho & Chambel, 2016). Um exemplo disto é tal como na tendência global, verificar-se um acentuado decréscimo da natalidade juntamente com um envelhecimento da população (Instituto Nacional de Estatística (INE), censos 2011 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). Também Portugal é um dos países da União Europeia com a mais alta taxa de participação de mulheres no mercado de trabalho, uma vez que a maioria das mulheres com filhos da União Europeia trabalham em *part-time*, e em Portugal a maioria das mulheres trabalha a tempo inteiro (Torres, 2004; Vieira, Lopez & Matos, 2014 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). Uma outra questão, é o facto de em Portugal ainda existirem muitas expectativas de género sendo que é frequente estar predestinado às mulheres a realização das atividades domésticas e cuidado das crianças, o que torna a conciliação trabalho-família particularmente difícil para elas (Fontaine, Andrade, Matias, Gato & Mendonça, 1997; Torres, 2004 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). Estas questões acrescentadas ao facto das organizações ainda não disporem de mecanismos de suporte para a realidade de emprego dos dois membros do casal (Vieira, Lopez & Matos, 2014; Torres, 2004 cit. por Carvalho & Chambel, 2016), assim como tanto os homens como as mulheres terem horários de trabalho bastante alargados usufruindo pouco das licenças de saída (Torres, 2004; Vieira, Lopez & Matos, 2014 cit. por Carvalho & Chambel, 2016) faz com que o caso específico de Portugal seja caracterizado por ter bastantes exigências, desafios e potenciais fontes de stresse no que respeita à conciliação do trabalho com a vida familiar (Vieira, Lopez & Matos, 2014 cit. por Carvalho & Chambel, 2016).

Posto isto, é bastante importante que as empresas compreendam estas situações causadoras de stresse e mau-estar entre os trabalhadores, bem como as suas consequências. Isto porque altos níveis de stresse entre os trabalhadores pode custar dinheiro às organizações nomeadamente devido ao aumento de acidentes, devido aos trabalhadores perderem mais tempo a realizar tarefas ou reduzirem a sua produtividade (Ganster & Schaubroeck, 1991 cit. por Thomas & Ganster, 1995). Várias evidências sugerem que tensões entre a família e o trabalho podem levar a decréscimos no bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores (Bedeian, Burke, & Moffett, 1988; Burden & Googins, 1987; Greenhaus & Parasuraman, 1987; Pleck, 1989 cit. por Thomas & Ganster, 1995).

Assim, o objetivo deste estudo é avaliar se a relação do *burnout* com as características de trabalho, nomeadamente com o excesso de trabalho e a autonomia, é mediada pelo conflito trabalho-família (CTF), numa população feminina de trabalhadores por turnos. Sendo que de

acordo com a teoria, o *burnout* é influenciado por diferentes características como excesso de trabalho (exigências de trabalho percebidas) e autonomia, sendo estes possíveis stressores. Um stressor é definido como qualquer característica percebida do ambiente que cause dano ou ameace o trabalhador (Latack, 1986 cit. por Thomas & Ganster, 1995). Reportar-nos-emos às características de trabalho através do modelo *Job Demand-Control* (JDC) de Karasek (1979 citado por Wallace, 2005) por ter sido um dos modelos mais influentes do stresse ocupacional e ser também conhecido como um modelo que permite explicar o mal-estar no trabalho. Outro dos objetivos é verificar se o Conflito trabalho-família media esta relação. Este modelo vai ser aplicado à interface trabalho-família numa população feminina que trabalha por turnos por ser considerada uma população de risco. Uma vez que não existe nenhum estudo para este tipo de população que avalie a relação do *burnout* com o conteúdo do trabalho e que avalie qual o papel do conflito trabalho-família, torna-se importante perceber esta questão para as organizações poderem atuar no bem-estar dos seus trabalhadores.

Trabalho por turnos

Como referido anteriormente, uma das mudanças que tem surgido no local de trabalho é o aumento da diversidade de horários de trabalho (Fenwick & Tausing, 2001). Desta forma, o equilíbrio trabalho-família pode ser dificultado com aumento da diversidade dos horários de trabalho. Isto é, tem havido um aumento de trabalhadores *full-time* que trabalham em turnos não tradicionais (tardes, noites ou turnos rotativos) ou dias não tradicionais (fins-de-semana) (Fenwick & Tausing, 2001). Este aumento tem sido acompanhado pela literatura que tem vindo a examinar os efeitos físicos, psicológicos e sociais dos horários não tradicionais dos trabalhadores mostrando que estes tem efeitos negativos significativos nos trabalhadores, particularmente na sua saúde pessoal e vida familiar (Fenwick & Tausing, 2001). Assim, estes horários de trabalho são geralmente indesejáveis e prejudiciais aos trabalhadores devido a problemas de ajustamento ao nível psicológico, fisiológico e social (Fenwick & Tausing, 2001). Por exemplo, turnos rotativos pode aumentar o risco de vários problemas fisiológicos e psicológicos devido a interrupções do ritmo circadiano, dos padrões de sono e refeições (Akerstedt, 1990; Bohle & Tilley, 1990; Moore-Ede & Richardson, 1985 citado por Fenwick & Tausing, 2001). Ainda assim, o trabalho por turnos tem sido internacionalmente aceite devido a uma variedade de fatores como ganhos económicos para as empresas (Mann, 1965 citado por Blau & Lunz, 1999) ou a necessidade de serviço durante 24 horas (Baba, Jamal & Fang, 1997 cit. por Blau & Lunz, 1999). Desta forma, o uso de turnos rotativos é muitas

vezes determinado pelas exigências das empresas e não pelas preferências trabalhadores (McMenamin, 2007). Apesar de que as pessoas que trabalham em turnos rotativos podem fazê-lo para conciliar horários com a sua vida pessoal ou porque o empregador oferece um salário mais elevado (McMenamin, 2007). Mas, as pessoas também pode aceitar o trabalho por turnos porque não têm outra alternativa de emprego (McMenamin, 2007). Normalmente, os trabalhadores em ocupações de serviços, em *part-time* e com menor nível de escolaridade são os mais propensos a ter turnos rotativos (McMenamin, 2007).

Em relação à saúde e bem-estar, a pesquisa demonstra que os trabalhadores em turnos rotativos têm pior qualidade do sono, mais distúrbios relacionados com o sono, mais sonolência, mais ansiedade, queixas somáticas, assim como apresentam uma maior deterioração da saúde mental em relação a trabalhadores com horários fixos (Sierra, Delgado-Domínguez & Catarretero-Dios, 2009). Além disto, estes trabalhadores estão mais associados a um risco aumentado de eventos vasculares, tais como ataques cardíacos e acidentes vasculares cerebrais (Clinical digest, 2012). Em relação à família e vida social foi visto que trabalhadores em turnos fixos noturnos sofrem mais em relação a questões familiares, seguidos dos trabalhadores em turnos rotativos (Dunham, 1977; Mann, 1965; Mott, Mann, McLoughlin & Warwick, 1965 cit. por Blau & Lunz, 1999). Também os trabalhadores por turnos rotativos e turnos noturnos pertencem a menos organizações voluntárias, como por exemplo desportivas ou religiosas, e envolvem-se em atividades de lazer mais solitárias (Blau & Lunz, 1999). Em relação às variáveis organizacionais foi visto que trabalhadores em turnos rotativos têm pontuações pobres em desempenho no trabalho, satisfação no trabalho, compromisso organizacional, stresse no trabalho e *burnout* (Blau & Lunz, 1999). Posto isto, conclui-se que o trabalho diurno faz com que os trabalhadores tenham um maior bem-estar físico, mental e social (Akerstedt & Torsvall, 1978), assim como os turnos fixos podem fazer os trabalhadores mais saudáveis, mais produtivos (Clinical digest, 2012) mais satisfeitos no trabalho, com maior envolvimento social e com mais compromisso organizacional (Jamal, 1981).

Desta forma, por o trabalho por turnos afetar o bem-estar e dificultar a relação-trabalho família decidimos estudar uma população composta por trabalhadores de turnos rotativos (entre as 9h e as 24h) e apenas numa população feminina, uma vez que como referido anteriormente, em Portugal ainda há muita tendência para serem as mulheres a cuidarem da casa e dos filhos. Assim, é de maior importância estudar este tipo de população a fim de alertar as organizações para estas poderem atuar e tentar minimizar os riscos destes trabalhadores ao nível do bem-estar, do conflito trabalho-família e ao nível organizacional.

Conflito Trabalho-família

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, e Rosenthal (1964 cit. por Thomas & Ganster, 1995) usaram a teoria dos papéis para explicar o stresse e mau-estar causado pela incapacidade de gerir a relação trabalho-família como um conflito de papéis. O conflito de papel ocorre quando a pertença a um papel é incompatível com a total pertença ao outro e assim o facto de desempenhar dois papéis incompatíveis produz mau-estar (Thomas & Ganster, 1995). Mal-estar refere-se às mudanças psicológicas, fisiológicas e comportamentais que ocorrem como resultado da exposição a stressores (Thomas & Ganster, 1995). Por exemplo, a pressão de desempenhar dois papéis incompatíveis, em que a participação num papel tornar difícil a participação noutro (Greenhaus & Beutell, 1985 citado por Montgomery, Panagopolou, Wildt & Meenks, 2005) pode produzir mal-estar. Desta forma, conflito trabalho-família ocorre quando um indivíduo tem de desempenhar múltiplas funções: ser trabalhador, ser esposa/marido, em muitos casos pai/mãe (Greenhaus & Beutell, 1985 citado por Duxbury, Higgins & Lee, 1994) e não consegue equilibrá-las. Cada um desses papéis impõe exigências que requerem tempo, energia e compromisso para assim desempenhar o papel adequadamente (Duxbury, Higgins & Lee, 1994). Esta definição implica uma dimensão bidireccional em que o trabalho pode interferir com a vida familiar (interferência trabalho-família) e a vida familiar pode interferir com o trabalho (interferência família-trabalho; Frone, 2003 cit. por Peeters et al., 2005).

Quinn e Staines descobriram que 38% dos homens e 43% das mulheres que são casados e que têm empregos e filhos sofrem de conflito trabalho-família (Thomas & Ganster, 1995). Vários estudos foram feitos relativos a este tipo de conflito e a sua relação com o mau-estar (Thomas & Ganster, 1995). Estes estudos têm revelado que o mau-estar em relação ao equilíbrio trabalho-família pode levar à insatisfação no trabalho (Bacharach, Bamberger, & Googins, 1987; Frone, Russell, & Cooper, 1992 cit. por Thomas & Ganster, 1995), absentismo (Goff, Mount, & Jamison, 1990 cit. por Thomas & Ganster, 1995) e doença coronária de coração (Haynes, Eaker, & Feinleib, 1984 cit. por Thomas & Ganster, 1995). Assim, a pesquisa nesta área tem demonstrado que o conflito trabalho-família e conflito família-trabalho estão negativamente relacionados com a satisfação com o emprego e com a família (por exemplo, Boyar & Mosley, 2007 citado por Pattusamy & Jacob, 2016). Isto acontece porque o equilíbrio trabalho-família é conseguido quando o indivíduo tem um sentimento de realização das suas expectativas em relação aos seus papéis nos domínios profissional e familiar (Grzywacz & Carlson, 2007 cit. por Pattusamy & Jacob, 2016) e com

o conflito trabalho-família estas expectativas não são atingidas e consequentemente afeta o bem-estar dos trabalhadores.

Desta forma, a harmonia entre a dimensão do trabalho e da família tem implicações não só para o próprio indivíduo, como também para as organizações e, em geral, para a sociedade (McNall, Nicklin & Masuda, 2010 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). Neste sentido, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho considera o “equilíbrio entre a vida profissional e pessoal” um dos pilares de análise obrigatória quando se pretende avaliar a qualidade de vida dos indivíduos (Monteiro, 2014 cit. por Carvalho & Chambel, 2016).

Burnout

Burnout é um síndrome de exaustão emocional (sentimentos de ter alcançado o limite devido às exigências do trabalho), despersonalização (resposta profissional cínica e distanciada) e reduzida realização pessoal (auto-avaliação de decréscimo na eficácia profissional) que ocorre nos trabalhadores (Maslach, 1982 citado por Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Este síndrome é referido como uma drenagem de energia e recursos causada por stresse crónico no trabalho e é considerado um indicador de falta de saúde psicológica no trabalho (Schaufeli & Enzmann, 1998 cit. por Montgomery, Panagopolou, Wildt & Meenks, 2005). Diversos autores, como Green, Walkey, e Taylor (1991 citado por Schaufeli & Bakker, 2004) consideraram a exaustão e a despersonalização (cinismo) as dimensões core do *burnout*. A nível individual, o *burnout* tem sido um indicador de bem-estar dos funcionários, sendo que está associado a problemas de saúde mentais e físicos, tais como distúrbios psicológicos, ansiedade, depressão e diminuição da auto-estima (Maslach et al., 2001 citado por Siu, Cooper & Phillips, 2014). A nível organizacional, o *burnout*, particularmente exaustão emocional, tem sido associada com a satisfação reduzida no trabalho e compromisso organizacional, aumento de faltas e fraco desempenho (por exemplo, Bakker, Van Emmerik, & Van Riet, 2008 cit. por Siu, Cooper & Phillips, 2014). Uma vez que como referido, o conflito trabalho-família também é um indicador de bem-estar iremos testar a relação entre este e o *burnout*.

Hipótese 1 - Conflito trabalho-família relaciona-se positivamente com o *Burnout*

Características do Trabalho

As características do trabalho também são determinantes para o bem-estar dos trabalhadores. Segundo o modelo de Karasek (1979 citado por Lu, 1999) as duas dimensões quantidade/excesso de trabalho e ao grau de controlo/autonomia estão independentemente relacionadas com indicadores de mal-estar. Reportar-nos-emos às características de trabalho preconizadas no modelo *Job Demand-Control* (JDC) de Karasek (1979 cit. por Wallace, 2005) por ter sido um dos modelos mais influentes do stress ocupacional e ser também conhecido como um modelo que permite explicar o mal-estar no trabalho. Este modelo defende que a análise correta do stress ocupacional deve distinguir dois importantes elementos do ambiente de trabalho que influenciam o mau-estar: as exigências no trabalho e o critério que permite aos trabalhadores decidirem como atender a essas exigências (Karasek, 1979), ou seja, o controlo do seu trabalho (Wallace, 2005). Então, este é um modelo de gestão do stress que se baseia no ambiente de trabalho sendo que o mal-estar psicológico resulta não de um aspeto único do ambiente de trabalho, mas do conjunto dos efeitos das exigências nas situações de trabalho e a liberdade de poder decisão disponível para o trabalhador enfrentar essas exigências (Karasek, 1979). A definição geral de exigências no trabalho refere-se ao grau que cada ambiente de trabalho contém estímulos que requerem alguns esforços (Jones & Fletcher, 1996 cit. por Peeters et al., 2005) e engloba a ideia que exigências no trabalho levam a consequências negativas se for necessário esforços adicionais para além de alcançar os objetivos usuais (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Peeters et al., 2005). A maioria dos estudos relativos à relação das exigências do trabalho com o mau-estar são sobre exigências quantitativas. Exigências no trabalho referem-se a stressores de excesso de trabalho e têm sido tipicamente examinados em termos de pressão de tempo, conflito de papéis (Wallace, 2005) e combinação de quantidade e ritmo de trabalho (Karasek, 1985 citado por Baillien, De Cuyper & De Witte, 2011). Controlo no trabalho ou autonomia refere-se a capacidade ou liberdade do trabalhador de controlarem ou tomarem decisões sobre as suas atividades de trabalho (de Jonge & Kompier, 1997; De Witte, Verhofstadt, & Omeij, 2007 cit. por Baillien, De Cuyper & De Witte, 2011; Wallace, 2005). Entende-se também que a autonomia inclui a oportunidade dos empregados usarem as suas competências no local de trabalho (Van der Doef & Maes, 1999).

Karasek (1979; Chungkham, Ingre, Karasek, Westerlund & Thorell, 2013) propõe que mal-estar no trabalho é uma consequência da combinação de altas exigências psicológicas com baixo poder de decisão. Desta forma, trabalhos com altas exigências não são por si só problemáticos mas quando combinados com baixo poder de decisão afeta

negativamente o bem-estar dos trabalhadores (Wallace, 2005). Então, o stress do trabalho aumenta com empregos com altas exigências e diminui quando o controlo sobre o trabalho aumenta (Taris, 2006). Assim sendo, enquanto excesso de trabalho é geralmente pensado como indutor de mal-estar, a autonomia é assumida como redutora de mal-estar (Karasek, 1979 cit. por Baillien, De Cuyper & De Witte, 2011). Trabalhos com exigências elevadas mas que são acompanhadas de autonomia, fontes de motivação e criatividade para o trabalhador, faz com que o stress seja inibido e estes trabalhos surgem positivamente associadas à qualidade de trabalho e bem-estar (Carvalho & Chambel, 2016). Assim, o controlo/autonomia pode de alguma maneira compensar os efeitos adversos das exigências (Lu, 1999), minimizando o mau-estar e o *burnout*.

Assim chegamos à segunda e terceira hipóteses deste estudo:

Hipótese 2 - O excesso de trabalho relaciona-se positivamente com o *Burnout*

Hipótese 3- A autonomia relaciona-se negativamente com o *Burnout*

Uma vez que como visto, o *burnout* pode ser um indicador de mal-estar no trabalho utilizamos o modelo Karasek (1979) para avaliar a relação do *burnout* com as características do trabalho e adaptámos à interface trabalho-família. Este modelo foi aplicado na interface trabalho-família devido a vários estudos, como por exemplo Voyandoff (1988 cit. por Wallace, 2005) e Duxbury, Higgins e Lee (1994 cit. por Wallace, 2005) que argumentaram e encontraram suporte empírico para a aplicação do modelo de Karasek ao conflito trabalho-família. Por exemplo segundo Duxbury, Higgins e Lee (1994) a quantidade de conflitos entre o trabalho e a família que ocorre devido a responsabilidades da família que interferem com o trabalho deve diminuir à medida que a quantidade de controlo sobre as exigências familiares aumenta. Da mesma forma, a quantidade de conflitos entre o trabalho e a família que ocorre devido a responsabilidades de trabalho que interferem com as exigências da família deve diminuir à medida que a quantidade de controlo sobre as exigências do trabalho aumenta (Duxbury, Higgins & Lee, 1994).

Assim, na literatura a presença de autonomia tem sido relacionada com o equilíbrio trabalho-família (Bhargava & Baral; Siu et al., 2010; Carlson et al. 2011 cit. por Carvalho & Chambel, 2016) assim como a presença de exigências têm sido relacionadas com o conflito trabalho-família (Byron, 2005; Boyar, Maertz, Mosley & Carr, 2008; Grywacz & Butler, 2005 cit. por Carvalho & Chambel, 2016). Desta forma, o grau dos conflitos do trabalho com família vão estar positivamente relacionados com as próprias exigências do trabalho e

negativamente relacionadas com a quantidade de controlo que os trabalhadores têm nas suas exigências de trabalho (Wallace, 2005). E, como referido uma maneira de lidar com as exigências no trabalho, como o excesso de trabalho é ter ações em que as pessoas se distanciam emocionalmente e cognitivamente do seu trabalho (síndrome de *burnout*). (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Então, o estudo deste modelo aplicado à interface trabalho-família implica considerar que o conflito trabalho-família surge como uma resposta às elevadas exigências e à falta de autonomia (Carvalho & Chambel, 2016).

Uma vez que a exaustão e o cinismo emergem não apenas da presença do excesso de trabalho e ausência de autonomia, mas como do conflito de papéis (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), faz sentido que o conflito trabalho-família medie a relação entre as características do trabalho e o *burnout*. A pesquisa sugere também que o excesso de trabalho é um dos mais importantes fatores determinantes do conflito trabalho-família (Aryee, 1992; Geurts, Rutte, & Peeters, 1999; Wallace, 1999 cit. por Peeters, et al., 2005). Assim como um trabalho que dá autonomia aos funcionários capacita os funcionários a responderem melhor aos múltiplos conflitos que resultam das exigências do trabalho e fora do trabalho (Thompson & Prottas, 2005). Desta forma, as características do trabalho são bastante importantes na relação trabalho-família. O que nos leva as hipóteses 4 e 5:

Hipótese 4- Conflito trabalho-família media a relação entre o excesso de trabalho e o *Burnout*

Hipótese 5- Conflito trabalho-família media a relação entre a autonomia e o *Burnout*

Método

Procedimento e Amostra

Os dados deste projeto foram recolhidos no âmbito de um projeto mais amplo sobre a saúde ocupacional dos trabalhadores de uma cadeia de comércio. O estudo foi divulgado aos trabalhadores internamente através dos Recursos Humanos e foi apelado a que respondessem, sendo que existiu a hipótese dos trabalhadores receberem *feedback* do mesmo. A seleção desta amostra teve como critérios base o género dos sujeitos (mulheres) e o facto de manterem uma atividade profissional por turnos.

Os questionários foram apresentados numa plataforma *online* (*Survey Monkey*) e estiveram disponíveis durante 3 semanas, sendo que as respostas foram recolhidas através desta plataforma e posteriormente analisadas através de um *software* estatístico. A duração de

preenchimentos do questionário era de aproximadamente 15 minutos. Foi assegurada a confidencialidade e anonimato dos participantes e não houve recompensa para os sujeitos que respondessem ao questionário.

A amostra (N=480) é constituída totalmente por elementos do sexo feminino (100%). Relativamente à idade cerca de 5,2% das participantes tinham menos de 20 anos, 70,6% tinham entre 20 e 29 anos, 22,3% entre 30 e 39 anos, 1,7% entre 40 e 49 anos e apenas 0,2% tem 50 anos ou mais. As habilitações mais frequentes são o secundário (39,6%), licenciatura (27,7%) e frequência universitária (18,8%). No que diz respeito ao tempo de permanência das participantes na cadeia de comércio, 52,1% estão a exercer atividade profissional nesta cadeia há menos de 1 ano, 39,6% trabalha nesta organização entre 1 ano a 5 anos e apenas 8,3% já trabalha entre 5 a 10 anos na empresa.

Medidas

Características do trabalho: As características do trabalho foram medidas utilizando o *Job Content Questionnaire* (Karasek et al., 1998 citado por Carvalho & Chambel, 2014), que foi utilizado anteriormente em estudos Portugueses (Castanheira & Chambel 2010 cit. por Carvalho & Chambel, 2014). Os itens correspondentes às exigências no trabalho eram 7 e correspondiam a pressão em termos de carga de trabalho e de tempo. Um exemplo de item é: " Eu tenho muito que fazer ". No que diz respeito à autonomia eram 4 itens. Exemplo: " Eu tenho a oportunidade de decidir como organizar o meu trabalho ". Os itens foram pontuados numa escala de cinco pontos de classificação a partir de (1) " discordo totalmente " a (5) " totalmente de acordo ".

Conflito Trabalho-família: O conflito trabalho-família foi medido usando uma versão portuguesa prolongada de uma escala de 15 itens (Carlson, Kacmar, & Williams, 2000 citado por Carvalho & Chambel, 2015). Exemplo destes itens incluem "Depois do trabalho estou muito cansado quando volto para casa para fazer algumas das coisas que eu gostaria de fazer " e " O meu trabalho tira-me o tempo que eu gostaria de passar com a minha família / amigos." Os itens foram respondidos numa escala de classificação de 5 pontos que variaram de quase nunca (1) para quase sempre (5) em que pontuações elevadas indicam maior conflito trabalho-família. Esta escala foi previamente traduzida e validado para a população Portuguesa (Vieira et al., 2014 cit. por Carvalho & Chambel, 2015). Fiksenbaum (2014 cit. por Carvalho & Chambel, 2015) usou esta escala e relatou .90 de Cronbach.

Burnout: *Burnout* foi avaliado usando uma versão em Português da *Maslach Burnout Inventory* (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996 cit. por Carvalho & Chambel, 2015). Os itens incluem por exemplo "Eu sinto-me emocionalmente esgotado do meu trabalho" e "Eu duvido do significado do meu trabalho." Os entrevistados responderam aos itens numa escala de 7 pontos. Pontuações mais altas indicam níveis elevados de *burnout*. A solidez psicométrica do *Maslach Burnout Inventory* está bem documentada na literatura com consistência interna geralmente bem acima de 0,70 (Schaufeli, Salanova, González-Roma, & Bakker, 2002 cit. por Carvalho & Chambel, 2015).

Resultados

Análise Factorial Confirmatória

Procedeu-se à análise factorial confirmatória para testar se as respostas dos questionários se encaixam no modelo baseado na teoria através do programa AMOS Graphics. Para testar este ajustamento do modelo foram analisadas a combinação de vários índices como a diferença dos Qui-quadrados e outros índices de ajustamento: o Standardized Root Mean Square (SRMR), o Bentler Comparative Fit Index (CFI), o Tucker Lewis Index (TLI) e o Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA). Sendo que valores de .90 ou mais elevados para o TLI e CFI e valores de .06 ou menos elevados para o RMSEA indicam que os modelos têm um ajustamento razoável aos dados (Arbuckle, 2003). Também foi feita a comparação do nosso modelo de medida com um modelo de um só factor para ver qual teria mais validade, sendo que nosso modelo apresentou índices melhores.

O modelo com quatro factores latentes (i.e. exigências, controlo, conflito trabalho-família e *burnout*), que corresponde ao Modelo Teórico apresenta um bom ajustamento [$\chi^2(314) = 1167.254$, , RMSEA = .08, CFI = .91, IFI = .91], contrariamente ao Modelo de Um Fator que não apresenta resultados satisfatórios [$\chi^2(320) = 2881.60$, , RMSEA = .13, CFI = .74, IFI = .74]. Desta forma, o Modelo Teórico parece ser aquele que melhor se ajusta aos dados.

Valores médios e correlações entre as variáveis estudadas

Posteriormente foi comprovada a consistência interna verificando o Alpha Cronbach para cada variável: 0.86 para as exigências; 0.84 para o controlo; 0.95 para conflito trabalho-família; 0.92 para a exaustão; e 0.82 para o cinismo. O *burnout* é uma variável latente explicada por duas variáveis observáveis: a exaustão e o cinismo.

De seguida, foi realizada uma análise estatística descritiva de modo a caracterizar a amostra de acordo com os dados sociodemográficos recolhidos através dos questionários realizados (Sexo, Idade, Habilitações Literárias, Tempo na Organização).

Após isto foram realizadas médias, desvios padrão e correlações das variáveis de estudo: Exigências, Controlo, Conflito Trabalho-Família, Exaustão, Cinismo e *Burnout*. As médias, os desvios padrão e as correlações entre as variáveis estudadas são apresentadas na Tabela 1. Com base nos valores médios obtidos, observou-se que os colaboradores têm, em geral, uma maior perceção de exigências em relação às outras variáveis, 3.52 numa escala *Lickert* de 5 pontos. Sendo que o conflito trabalho-família é a variável percebida como menos causadora de mau-estar com um valor de 1.92 numa escala *Lickert* de 5 pontos.

Analisando as correlações (Tabela 1) entre as variáveis estudadas observa-se uma relação positiva e significativa entre as exigências e o *burnout* ($r=.44, p<.01$), as exigências e o cinismo ($.28, p<.01$), as exigências e a exaustão ($.49, p<.01$) e as exigências e o conflito trabalho-família ($.57, p<.01$). O controlo apenas tem uma relação negativa e significativa com o *burnout* ($-.14, p<.01$) e o cinismo ($-.17, p<.01$). O conflito trabalho-família além das exigências também tem uma relação significativa e positiva com o *burnout* ($.67, p<.01$), o cinismo ($.48, p<.01$) e a exaustão ($.69, p<.01$).

Tabela 1. Correlações entre variáveis estudadas (N=480)

	Exigências	Controlo	CTF	Exaustão	Cinismo	Burnout
Exigências	1	,034	,565**	,499**	,282**	,444**
Controlo	,034	1	-,058	-,089	-,167**	-,136**
CTF	,565**	-,058	1	,698**	,483**	,665**
Exaustão	,499**	-,089	,698**	1	,641**	,927**
Cinismo	,282**	-,167**	,483**	,641**	1	,882**
Burnout	,444**	-,136**	,665**	,927**	,882**	1

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

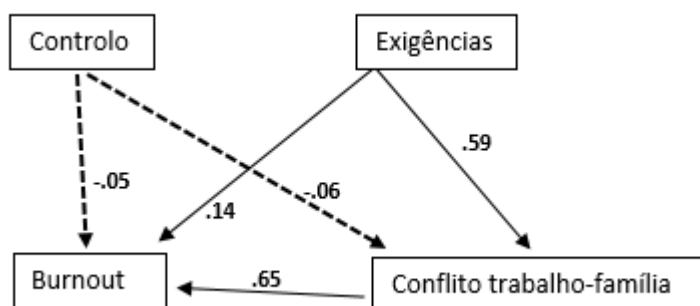
Modelo de Equações Estruturais

De seguida foi feita uma comparação do modelo de mediação total com o parcial para verificar em que medida a relação entre as exigências e o *burnout* é totalmente ou parcialmente mediada (explicada através de) pelo conflito trabalho-família. Sendo que isto é verificado recorrendo também à comparação de índices. O modelo da mediação parcial apresenta índices melhores [$\chi^2(315) = 1167.26$, RMSEA = .08, CFI = .91, IFI = .91] quando comparado com o modelo de mediação total [$\chi^2(317) = 1179.02$, RMSEA = .08, CFI = .91, IFI = .91]. Segundo a literatura mediação total é excessiva, sendo que se comprova que o modelo de mediação parcial tem índices significativamente melhores.

Os resultados deste modelo (Figura 1) indicam que: o controlo para o conflito-trabalho família não tem importância, uma vez que não foram encontradas relações significativas; as exigências para o conflito trabalho-família são muito significativas; o conflito trabalho-família para o *burnout* é muito significativo; o controlo para *burnout* não é significativo e as exigências para o *burnout* são significativas.

Assim, relativamente às hipóteses: a hipótese 1 que indica que o excesso de trabalho relaciona-se positivamente com o *burnout* foi suportada. A hipótese 2 que diz que a autonomia relaciona-se negativamente com o *burnout* foi refutada uma vez que o controlo não apresenta resultados significativos. A hipótese 3 que diz que Conflito trabalho-família relaciona-se positivamente com o *burnout* foi suportada assim como a hipótese 4 que diz que conflito trabalho-família media a relação entre o excesso de trabalho e o *burnout*. Por outro lado, a hipótese 5 que diz que o conflito trabalho-família media a relação entre a autonomia e o *burnout* não foi suportada.

Figura 1: Esquema do Modelo de Mediação Parcial



Discussão

A presente investigação teve como objetivo estudar a relação do *burnout* com as características de trabalho, nomeadamente com o excesso de trabalho e a autonomia e verificar se esta relação é mediada pelo conflito trabalho-família. Estas temáticas têm vindo a crescer cada vez mais ao longo das últimas décadas, tendo sido alvo de maior atenção. No entanto, o estudo da sua relação numa população de risco como trabalhadoras por turnos não existia ainda, pelo que este estudo procurou colmatar essa lacuna utilizando uma amostra de trabalhadoras de lojas.

Segundo a teoria dos papéis (Kahn, et al., 1964 cit. por Carvalho & Chambel, 2016), o esforço contínuo do trabalhador para lidar com as altas exigências faz com que haja dificuldade em desempenhar o seu papel familiar com sucesso, gerando conflito trabalho-família. Por outro lado, a presença de elevadas exigências leva a que os indivíduos esgotem facilmente os recursos disponíveis para lidar com essas mesmas exigências (Goode, 1960 cit. por Carvalho & Chambel, 2016), ficando sem recursos para o desempenho do papel familiar. De forma geral, os resultados obtidos foram de encontro com a literatura, sendo que as exigências são preditoras do conflito trabalho família e do *burnout*. Por outro lado, o conflito trabalho-família é um bom preditor do *burnout*. Então, as exigências é que são importantes para estudar o *burnout*, sendo que neste tipo de população (mulheres que trabalham por turnos) grande parte deste efeito dá-se através da variável conflito trabalho-família que é fundamental para explicar o seu mau-estar. Por outro lado, como referido anteriormente, segundo o modelo de Karasek (1979, 1980 cit. por Lu, 1999), os trabalhos com grandes exigências podem de alguma forma ser compensados por a autonomia no trabalho, acabando por inibir o stresse (Carvalho & Chambel, 2016). Sendo que trabalhos com altas exigências, que não têm o benefício do controlo têm os mais altos níveis de stresse ocupacional.(Karasek & Theorell, 1990 cit. por Lu, 1999).Neste estudo este efeito não se verificou uma vez que no que diz respeito à variável de controlo/autonomia esta mostrou ser uma variável com pouco significado nesta investigação. Isto pode estar ligado com o tipo de trabalho da amostra, uma vez que no comércio não é um fator relevante a considerar autonomia.

Limitações

O presente estudo tem algumas limitações que devem ser mencionadas. Este estudo apresenta um *design* correlacional, pelo que não é possível estabelecer relações de causa-efeito entre as variáveis, tendo sido apenas possível inferir sobre a natureza (positiva ou negativa) das suas relações. Outra limitação deste estudo prende-se com a metodologia

utilizada, mais propriamente com o procedimento específico de aplicação dos instrumentos de medida. A aplicação de questionários *on-line*, apesar de trazer muitas vantagens, como a fácil recolha de respostas e permitir aos participantes maior flexibilidade no seu preenchimento, possui também algumas desvantagens que devem ser mencionadas. Apesar da flexibilidade para o participante, está um risco associado quanto à fiabilidade das respostas. Sendo um questionário respondido *on-line*, em que o investigador não está presente, existe o risco de o questionário ser preenchido incorretamente, quer por lapso quer por intenção do respondente. Adicionalmente, dado que os instrumentos de medida utilizados se baseiam em respostas de auto-relato, pode dar-se a existência de enviesamentos na análise dos resultados, situação comum à generalidade dos instrumentos de medida que se baseiam neste tipo de respostas.

Por último, este estudo foi desenvolvido em contexto português não podendo os resultados ser generalizados a outras culturas.

Implicações Práticas

Apesar das limitações do presente estudo, este apresenta várias e importantes implicações para a prática. Em termos práticos, as conclusões retiradas da presente investigação podem servir para a mudança de alguns comportamentos e a adoção de novas estratégias que levem à diminuição do Conflito Trabalho-Família, como, por exemplo, a melhor organização das tarefas que se têm de realizar, de forma a não haver exigências excessivas no local de trabalho que possam provocar mau-estar. Este estudo vem salientar a importância das organizações que valorizam e se preocupam com o bem-estar dos seus colaboradores deverem procurar estratégias e políticas que permitam aos seus colaboradores conciliar ambos os seus papéis, o papel no trabalho e o papel na família. Concluindo, manter características de trabalho como exigências em menor número são desafios que os gestores de recursos humanos deverão ter em conta ao planearem uma melhor relação trabalho-família para os trabalhadores (Carvalho & Chambel, 2016).

Sugestões para investigação futuras

Sugestão para investigações futuras passa pela análise da relação das variáveis investigadas com outras variáveis de interesse a nível organizacional, nomeadamente o suporte que foi acrescentado por Karasek ao seu modelo. Outra sugestão possível é investigar fatores como satisfação profissional e os comportamentos de cidadania organizacional, no sentido de avaliar o seu impacto não só para o indivíduo, mas também para a organização.

Referências Bibliográficas

- Akerstedt, T., & Torsvall, L. (1978). Experimental changes in shift schedules: Their effects on well-being. *Ergonomics*, 21(1), 849-856.
- Arbuckle, J. L. (2003). Amos 5.0 update to the amos user's guide. Chicago, Illinois, USA: SmallWaters.
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 191-208.
- Blau, G., & Lunz, M. (1999). Testing the impact of shift schedules on organizational variables. *Journal Of Organizational Behavior*, 20 (6), 933.
- Carvalho, V. S., & Chambel, M. J. (2014). Work-to-Family Enrichment and Employees' Well-Being: High Performance Work System and Job Characteristics. *Social Indicators Research*, 119 (1), 373-387.
- Carvalho, V. S., & Chambel, M. J. (2015). Perceived High-Performance Work Systems and Subjective Well-Being: Work-to-Family Balance and Well-Being at Work as Mediators. *Journal of Career Development*, 1-14.
- Carvalho, V.S., & Chambel, M.J. (2016). A relação entre o trabalho e a família. In Chambel, M.J. (Ed.). *Psicologia da Saúde Ocupacional*. Lisboa: Pactor Editora.
- Chungkham, H. S., Ingre, M., Karasek, R., Westerlund, H., & Theorell, T. (2013). Factor Structure and Longitudinal Measurement Invariance of the Demand Control Support Model: An Evidence from the Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health (SLOSH). *PLOS ONE*, 8 (8), 1-11.
- Clinical digest. New shift work schedules might make workers more productive and healthy. (2012). *Nursing Standard*, 26 (51), 17.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Shaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.
- Duxbury, L., Higgins, C., & Lee, C. (1994). Work-Family Conflict: A comparison by Gender, Family Type, and Perceived Control. *Journal of Family Issues*, 15 (3), 449-466.
- Fenwick, R. & Tausing, M. (2011). Scheduling Stress Family and Health Outcomes of Shift Work and Schedule Control. *American Behavioral Scientist*, 44 (7), 1179-1198.

- Jamal, M. (1981). Shift Work Related to Job Attitudes, Social Participation and Withdrawal Behavior: A study of Nurses and Industrial Workers. *Personnel Psychology*, 34(3), 535-547.
- Karasek, R. (1979) Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285–308.
- Lu, L. (1999). Work motivation, job stress and employees' well-being. *Journal of Applied Management Studies*, 8 (1), 61-72.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McMennamin, T. M. (2007). A time to work: recent trends in shift work and flexible schedules. *Monthly Labor Review*, 130 (12), 3-15.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M., & Meenks, E. (2005). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (1), 36-51.
- Pattusamy, M., & Jacob, J. (2016). Testing the mediation of work–family balance in the relationship between work–family conflict and job and family satisfaction. *South African Journal Of Psychology*, 46(2), 218-231.
- Peeters, M. C. W., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12 (1), 43– 61.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Sierra, J. C., Delgado-Domínguez, C., & Carretero-Dios, H. (2009). Influencia de la calidad de sueño sobre variables psicopatológicas: un análisis comparativo entre trabajadores sometidos a turnos y trabajadores con horario normal. (Spanish). *Revista Latinoamericana De Psicología*, 41 (1), 121-130.
- Siu, O. L., Cooper, C. L., & Phillips, D. R. (2014). Intervention studies on enhancing work well-being, reducing burnout, and improving recovery experiences among Hong Kong health care workers and teachers. *International Journal Of Stress Management*, 21(1), 69-84.
- Taris, T. W. (2006). Bricks without clay: On urban myths in occupational health psychology. *Work & Stress*, 20 (2), 99-104.

- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal Of Applied Psychology*, 80 (1), 6-15.
- Thompson, C. A. & Prottas, D. J. (2005). Relationships Among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-Being. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 11(1), 100-118.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13 (2), 87-114.
- Wallace, J. E. (2005). Job Stress, Depression and Work-to-Family Conflict: A Test of Strain and Buffer Hypotheses. *Industrial Relations*, 60 (3), 510-539.